

61/2012

Kupní smlouva

uzavřená dle ustanovení § 409 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen obchodní zákoník).

Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla uzavřena mezi smluvními stranami kupní smlouva tohoto znění:

I. Smluvní strany

1. Kupující

název: Česká republika - Hasičský záchranný sbor Pardubického kraje
sídlo: Teplého 1526, 530 02 Pardubice
zastoupený: plk. Ing. Miroslavem Kvasničkou, ředitelem Hasičského záchranného sboru Pardubického kraje
IČ: 708 85 869
DIČ: není plátcem DPH
bankovní spojení: ČNB, pobočka Hradec Králové
číslo účtu: 6232881/0710

2. Prodávající

název: DELL Computer , spol. s r. o.
sídlo: Praha 11 - Chodov, V Parku 2325/16, PSČ 148 00
zastoupený: Ing. Jiří Kysela, jednatel
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 9231.
IČ: 452 72 808
DIČ: CZ452 72 808
bankovní spojení: Citibank a.s., Evropská 178, 166 40 Praha 6
číslo účtu: 2046350101/2600

II. Předmět smlouvy

2.1. Prodávající se zavazuje, že dodá kupujícímu a převede na něho vlastnické právo k 2 ks serverů PowerEdge R510 Rack Chassis, Up to 8x 3.5" Hot Plug HDDs, Supports 750W Hot Swap PSUs, LCD Diags, C2, TPM a 1 ks serveru PowerEdge R410 Rack Chassis, Up to 4x 3.5" Hot Plug HDDs, LCD Diagnostics, C2, TPM (dále jen „zboží“). Bližší specifikace zboží je uvedena v příloze č. 1 - nabídce ze dne 9.5.2012, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.

2.2. Kupující se zavazuje zaplatit za zboží dohodnutou kupní cenu.

III. Doba a místo plnění

Smluvní strany se dohodly na následujících základních lhůtách:

- 3.1. Prodávající se zavazuje dodat zboží kupujícímu do 10 pracovních dnů od podpisu této smlouvy.
3.2. Místo plnění smlouvy: budova Krajského ředitelství Hasičského záchranného sboru Pardubického kraje, Teplého 1526, 530 02 Pardubice.

IV. Kupní cena

4.1. Smluvní strany se dohodly na kupní ceně za zboží ve výši:

Celková kupní cena činí 378 480 Kč.
Slovy: třístasedmdesátosmtisícčtyřistaosmdesátkorunčeských

cena za zboží bez DPH	315 400 Kč
DPH 20%	63 080 Kč
Cena za zboží s DPH	378 480 Kč

4.2. Tato kupní cena je cenou konečnou a nejvýše přípustnou.

4.3. Tato kupní cena obsahuje veškeré náklady prodávajícího spojené s řádným dodáním zboží, včetně nákladů na dopravu do místa plnění a poplatků za likvidaci odpadu.

V. Platební podmínky

5.1. Úhrada kupní ceny se uskuteční na základě faktury (daňového dokladu) vystavené prodávajícím po předání a převzetí zboží. Faktura (daňový doklad) bude obsahovat veškeré náležitosti dle ustanovení § 13a obchodního zákoníku a dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

5.2. Prodávající se zavazuje vystavit fakturu (daňový doklad) a zaslat ji kupujícímu do 10 pracovních dnů ode dne předání a převzetí zboží.

5.3. Lhůta splatnosti faktury (daňového dokladu) se stanovuje na 30 dní ode dne jejího doručení kupujícímu.

5.4. Faktura (daňový doklad) se považuje za proplacenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu kupujícího ve prospěch prodávajícího.

5.5. V případě, že faktura (daňový doklad) obsahuje nesprávné náležitosti, nebo v ní některé náležitosti chybí, je kupující oprávněn fakturu (daňový doklad) vrátit zpět prodávajícímu do data splatnosti. Ve vrácené faktuře (daňovém dokladu) musí kupující vyznačit důvod vrácení faktury (daňového dokladu). V takovém případě je prodávající povinen vystavit novou fakturu (daňový doklad) s novým datem splatnosti, stanoveným dle bodu 5.3. tohoto článku.

5.6. V případě, že faktura (daňový doklad) bude uhrazena opožděně prokazatelně z důvodů na straně banky, není kupující po tuto dobu v prodlení s placením faktury (daňového dokladu).

5.7. Kupující prohlašuje, že neposkytne prodávajícímu zálohu.

VI. Převzetí předmětu smlouvy

6.1. Převzetí zboží bude kupujícím potvrzeno v předávacím protokolu, který bude přiložen k faktuře (daňovému dokladu).

6.2. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží pro vady, které samy o sobě nebo ve svém úhrnu brání jeho řádnému užívání.

VII. Záruční podmínky

7.1. Záruka a podpora na zboží je 36 měsíců ode dne protokolárního předání a převzetí zboží.

7.2. Prodávající odpovídá, že jím dodané zboží bude v množství, jakosti a provedení, které určuje tato smlouva. Veškeré dodané zboží bude nové, nepoužívané, zabaleno v originálním balení od výrobce, plně funkční a jeho využití nebude podléhat žádným právním omezením.

7.3. Kupující se zavazuje, že případné vady zboží uplatní písemnou formou u prodávajícího bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

7.4. Prodávající se zavazuje odstranit vady zboží nejpozději do 15 dnů od jejich uplatnění kupujícím, nebude-li s ohledem na charakter vady dohodnuta jiná lhůta.

7.5. Prodávající se zavazuje poskytovat Kupujícímu servisní služby pro PowerEdge R510 a PowerEdge R410, po dobu 3 let dle servisních podmínek Basic Warranty - Next Business Day, jež tvoří přílohu č. II, která je nedílnou součástí této smlouvy. Servisní lhůty dle těchto servisních podmínek mohou být, po dohodě s Kupujícím, v konkrétních případech odlišné.

7.6. Servisní činnost zahrnuje odstranění vad, které vzniknou v rámci obvyklého používání nebo obvyklého opotřebení zařízení. Není-li pro konkrétní servisní zásah sjednáno jinak, je místem poskytování servisních služeb místo dodání předmětu plnění.

7.7. Vady zařízení v rámci servisní činnosti odstraní Prodávající dle své volby především jejich opravou, a to zpravidla výměnou obdobných konstrukčních prvků stejné hodnoty. Vadné monitory se vyměňují za nezávadné

přístroje. Při odstraňování vad po uplynutí záruční doby je Prodávající oprávněn dle své volby zajistit dodávku jiných náhradních komponentů o stejné hodnotě jako vyměňovaný komponent. Servisní plnění nezahrnuje (opětovné) nahrání dat Kupujícího, aplikačního software a opětovnou konfiguraci zařízení.

7.8. V případě opravy přechází na Prodávajícího zpět vlastnické právo ke komponentům, které byly demontovány. U náhradních dodávek přechází na Prodávajícího zpět vlastnické právo k vyměněnému Zboží nebo komponentům v okamžiku doručení náhradních výrobků nebo komponentů Kupujícímu.

7.9. Kupující se zavazuje, že poskytne Prodávajícímu maximální součinnost při zjišťování charakteru závad. Před provedením servisní činnosti je Kupující povinen zajistit a řádně zazálohovat svá data a programy a odstranit komponenty (nebo součásti), které si dodatečně instalova

VIII. Sankce

8.1. Smluvní strany se dohodly, že při nesplnění sjednaného termínu dodání zboží uhradí prodávající kupujícímu smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dohodnuté kupní ceny (včetně DPH) za každý i započatý den prodlení.

8.2. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení kupujícího s úhradou faktury budou prodávajícím z dlužné částky účtovány úroky z prodlení ve výši dle obchodního zákoníku.

8.3. Smluvní strany se dohodly, že zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

IX. Odpovědnost za škodu

9.1. Vznikne-li Kupujícímu v důsledku porušení smluvních povinností ze strany Prodávajícího škoda na majetku odpovídá Prodávající za skutečnou škodu, a to za každou škodu či za více škod spolu souvisejících, plně v souladu s § 373 a násl. Obchodního zákoníku v platném znění a to maximálně do výše 125 % z celkové ceny plnění.

9.2. Vznikne-li Kupujícímu v důsledku porušení smluvních povinností ze strany Prodávajícího škoda na zdraví nebo dojde k usmrcení, odpovídá Prodávající za škodu v neomezeném rozsahu.

9.3. Prodávající odpovídá za škodu na zdraví, v důsledku smrti nebo za škodu na jiné věci, způsobenou vadou výrobku v rozsahu a za podmínek stanovených v zákoně č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku v platném znění.

9.4. Prodávající neodpovídá za škodu dle odstavce 1 tohoto článku, pokud nesplnění povinností Prodávajícího bylo způsobeno:

- Okolnostmi vylučujícími odpovědnost, zejména událostí vyšší moci či jiných překážek nebo událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Prodávajícího;
- jednáním Kupujícího či nedostatkem součinnosti ze strany Kupujícího.

9.5. Kupující nemá nárok na náhradu škody, pokud:

- byla způsobena nesplněním jeho povinnosti stanovené právními předpisy vydanými za účelem předcházení vzniku škody nebo omezení jejího rozsahu;
- neučinil opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění

9.6. Prodávající neodpovídá v případě vzniku škody dle odstavce 1 za ušlý zisk, nýbrž pouze za skutečnou škodu.

X. Export

Kupující bere na vědomí, že Zboží může zahrnovat technologie či software, které podléhají právním předpisům EU a USA stanovícím pravidla či omezení vývozu, jakož i obecně závazným právním předpisům státu, do něhož je Zboží dodáno či v němž je užíván. V souladu s takovými právními předpisy nesmí být Zboží prodáno, pronajato, převedeno či dopraveno do takových zemí či takovým koncovým uživatelům nebo určeno pro takové použití, na které se vztahuje zákaz/embargo. Kupující se zavazuje dodržovat všechny tyto předpisy.

XI. Odstoupení od smlouvy

- 11.1. Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy v souladu s ustanovením § 344 a násl. obchodního zákoníku.
 11.2. Od smlouvy lze odstoupit, pokud dojde k závažnému porušení smluvních povinností kteroukoliv ze smluvních stran a pokud tento úmysl oznámí jedna strana druhé do 10ti dnů od vzniku závažného porušení smlouvy.
 11.3. Za závažné porušení této smlouvy se považuje zejména prodlení prodávajícího s dodáním zboží pod dobu delší než 30 kalendářních dnů, prodlení kupujícího s úhradou faktury (daňového dokladu) pod dobu delší než 30 kalendářních dnů.

XII. Změna smlouvy

- 12.1. Tuto smlouvu lze měnit pouze formou písemných a očíslovaných dodatků, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.
 12.2. K návrhům dodatků této smlouvy se smluvní strany zavazují vyjádřit písemně ve lhůtě 15 dnů ode dne jejich doručení. Po tuto dobu je návrhem dodatku vázána strana, která jej podala.

XIII. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
 13.2. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
 13.3. Smluvní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.
 13.4. Obě smluvní strany výslovně prohlašují, že tato smlouva nebyla uzavřena v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek, což strany stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
 13.5. Nedílnou součástí této smlouvy je:
 Příloha č. 1 - Specifikace předmětu plnění - Nabídka
 Příloha č. 2 - Popis servisních podmínek

V Praze dne 31.5.2012

V Pardubicích dne 12.6.2012

 **Dell Computer**
 V Parku 2325/16
 148 00 Praha 4 - Chodov

Za prodávajícího
 Ing. Jiří Kysela
 Jednatel společnosti
 DELL Computer, spol. s r.o.

Za kupujícího
 Plk. Ing. Miroslav Kvasnička
 Ředitel Hasičského záchranného sboru
 Pardubického kraje

Hasičský záchranný sbor
 Pardubického kraje
 Teplého 1526
 530 02 Pardubice
 3

61/2012

Příloha č. 1 Specifikace předmětu plnění - Nabídka

Item No.	Množství	Popis systému	Ks	Cena/ks (CZK)	Celkem (CZK)
Nabídka č.: 51216768/4					
1	1	PowerEdge R510 Rack Chassis, Up to 8x 3.5" Hot Plug HDDs, Supports 750W Hot Swap PSUs, LCD Diags, C2, TPM		127,800.00	127,800.00
		Intel Xeon E5645 Processor (2.40GHz, 6C, 12M Cache, 5.86 GT/s QPI, 80W TDP, Turbo, HT), DDR3-1333MHz	1		
		R510 EMEA1 Ship Docs No Power Cord (English/French/German/Spanish/Russian/Hebrew)	1		
		PE R510 Rack Bezel	1		
		24GB Memory for 2CPU (6x4GB Dual Rank LV RDIMMs) 1333MHz	1		
		Additional Intel Xeon E5645 Processor (2.40GHz, 6C, 12M Cache, 5.86 GT/s QPI, 80W TDP, Turbo, HT)	1		
		600GB SAS 6Gbps 15k 3.5" HD Hot Plug	4		
		200GB Solid State Disk SATA Value MLC 3G 2.5" Hybrid HD Hot Plug in 3.5" Carrier - Limited Warranty Only	1		
		PERC H700 Integrated RAID Controller, 1GB NV Cache, For 8x HDD Chassis	1		
		No Optical Drive	1		
		Redundant Power Supply (2 PSU) 750W, For 8x and 12x Hot Plug HDD Chassis	1		
		2x Rack Power Distribution Unit Power Cord	1		
		iDRAC6 Enterprise	1		
		Red Hat Enterprise Linux 6.1, 1 or 2 CPU, 3 Years SnS, FI, No Media, 1 Virtual Guest	1		
		PE R510 Electronic System Documentation and OpenManage DVD	1		
		No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more details)	1		
		RAID 1 Single Container	1		
		RAID 0 (1 HDD)	1		
		Sliding Ready Rack Rails	1		
		CFI Connectivity - for PERC H700, Hot Plug Drives - R510	1		
		PowerEdge Order - Czech Republic	1		
		Base Warranty	1		
		3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty	1		

61/2012

		No Warranty Upgrade	1		
		Proactive Maintenance Not Selected	1		
		INFO Enterprise Value SSD drive assumes system warranty up to 3 years, not extendable beyond 3 years	1		
		Server - Freight 2 to 10 Units	1		
2	1	PowerEdge R510 Rack Chassis, Up to 8x 3.5" Hot Plug HDDs, Supports 750W Hot Swap PSUs, LCD Diags, C2, TPM		96,800.00	96,800.00
		Intel Xeon E5645 Processor (2.40GHz, 6C, 12M Cache, 5.86 GT/s QPI, 80W TDP, Turbo, HT), DDR3-1333MHz	1		
		R510 EMEA1 Ship Docs No Power Cord (English/French/German/Spanish/Russian/Hebrew)	1		
		PE R510 Rack Bezel	1		
		24GB Memory for 2CPU (6x4GB Dual Rank LV RDIMMs) 1333MHz	1		
		Additional Intel Xeon E5645 Processor (2.40GHz, 6C, 12M Cache, 5.86 GT/s QPI, 80W TDP, Turbo, HT)	1		
		600GB SAS 6Gbps 15k 3.5" HD Hot Plug	3		
		200GB Solid State Disk SATA Value MLC 3G 2.5" Hybrid HD Hot Plug in 3.5" Carrier - Limited Warranty Only	1		
		PERC H700 Integrated RAID Controller, 1GB NV Cache, For 8x HDD Chassis	1		
		No Optical Drive	1		
		Redundant Power Supply (2 PSU) 750W, For 8x and 12x Hot Plug HDD Chassis	1		
		2x Rack Power Distribution Unit Power Cord	1		
		iDRAC6 Enterprise	1		
		Windows Server 2008 R2 SP1, Standard Edition, English, Incl. 5 CALs, No Media	1		
		PE R510 Electronic System Documentation and OpenManage DVD	1		
		No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more details)	1		
		RAID 1 Single Container	1		
		RAID 0 (1 HDD)	1		
		Sliding Ready Rack Rails	1		
		CFI Connectivity - for PERC H700, Hot Plug Drives - R510	1		
		PowerEdge Order - Czech Republic	1		
		Base Warranty	1		
		3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty	1		

61/2012

		No Warranty Upgrade	1		
		Proactive Maintenance Not Selected	1		
		INFO Enterprise Value SSD drive assumes system warranty up to 3 years, not extendable beyond 3 years	1		
		Server - Freight 2 to 10 Units	1		
3	1	PowerEdge R410 Rack Chassis, Up to 4x 3.5" Hot Plug HDDs, LCD Diagnostics, C2, TPM		90,800.00	90,800.00
		Intel Xeon E5645 Processor (2.40GHz, 6C, 12M Cache, 5.86 GT/s QPI, 80W TDP, Turbo, HT), DDR3-1333MHz	1		
		R410 EMEA1 Ship Docs No Power Cord (English/French/German/Spanish/Russian/Hebrew)	1		
		1U Rack Bezel	1		
		24GB Memory for 2CPU (6x4GB Dual Rank LV RDIMMs) 1333MHz	1		
		Additional Intel Xeon E5645 Processor (2.40GHz, 6C, 12M Cache, 5.86 GT/s QPI, 80W TDP, Turbo, HT)	1		
		200GB Solid State Disk SATA Value MLC 3G 2.5" Hybrid HD Hot Plug in 3.5" Carrier - Limited Warranty Only	2		
		PERC H700A RAID Controller, 1GB NV Cache, For Hot Plug HDD Chassis	1		
		No Optical Drive	1		
		Redundant Power Supply (2 PSU) 500W	1		
		2x Rack Power Distribution Unit Power Cord	1		
		iDRAC6 Enterprise	1		
		No Operating System	1		
		PE R410 Electronic System Documentation and OpenManage DVD	1		
		No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more details)	1		
		Sliding Ready Rack Rails	1		
		C9 Hot-Swap ASS R1 for PERC H700, Exactly 2 SAS/SATA/SSD Hot Plug Drives	1		
		PowerEdge Order - Czech Republic	1		
		Base Warranty	1		
		3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty	1		
		No Warranty Upgrade	1		
		Proactive Maintenance Not Selected	1		
		INFO Enterprise Value SSD drive assumes system warranty up to 3 years, not extendable beyond 3 years	1		

61/2017

	Server - Freight 2 to 10 Units	1	
--	--------------------------------	---	--

Rekapitulace ceny (CZK)	
Základ daně	315,400.00
DPH (315,400.00 @ 20.00%)	63,080.00
Celkem, s DPH	378,480.00

Příloha č. 2 Popis servisních podmínek

Popis služby

Služba Basic Hardware Service (Základní hardwarová služba)

Seznámení se smlouvou o poskytování služeb

Společnost Dell s potěšením nabízí službu Basic Hardware Service (základní hardwarová služba) (dále jen „služba“) pro vybrané servery, úložiska, stolní počítače, notebooky a tiskárny (dále jen „podporované produkty“, jak je definováno níže) v souladu s tímto popisem služby (dále jen „popis služby“). Služba poskytuje níže uvedené funkce a dále možnosti technické podpory, náhradní díly a související pracovní služby k zajištění oprav a/nebo náhrady v případě výrobních vad, které se projeví během časového období hardwarových služeb platného u podporovaných produktů zákazníka (dále jen „oprávněné opravy“).

Tento popis služby se uzavírá mezi vámi, zákazníkem („vy“ nebo „zákazník“) a jednotkou společnosti Dell uvedenou na faktuře za nákup této služby. Tato služba podléhá samostatně podepsané hlavní smlouvě o poskytování služeb uzavřené zákazníkem se společností Dell, která výslovně opravňuje k prodeji této služby, nebo pokud taková smlouva neexistuje, podmínkám prodeje společnosti Dell pro komerční zákazníky, které jsou k dispozici na adrese www.dell.com/Terms nebo na místní webové stránce pro vaši zemi www.dell.com nebo – v závislosti na zeměpisném umístění zákazníka – standardní rámcové zákaznické smlouvě o poskytování služeb (Customer Master Services Agreement) (dále jen „CMSA“), kterou lze získat na adrese www.dell.com/servicecontracts, zde je uvedena pouze odkazem, v rtištěné podobě je dostupná na požádání od společnosti Dell. Strany potvrzují, že si přečetly tyto online podmínky a budou se jimi řídit. Zákazník souhlasí, že obnovení, upravy, prodloužení nebo další využívání služeb nad rámec původního termínu se řídí aktuálním popisem služby dostupným na adrese www.dell.com/servicecontracts.

Přímí zákazníci z oblasti Asie, Tichomoří a Japonska a koncoví uživatelé kupující služby Dell od prodejce: Tato služba je poskytována na základě samostatně podepsané rámcové smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi zákazníkem a společností Dell nebo, pokud nebyla taková smlouva uzavřena, na základě standardní smlouvy CMSA společnosti Dell, která je k dispozici na internetové adrese www.dell.com/servicecontracts.

Oblast Asie, Tichomoří a Japonska – registrovaní nebo certifikovaní partneři programu PartnerDirect a autorizovaní prodejci: Tato služba může být dále prodávána autorizovanými prodejci společnosti Dell ve spojitosti s obchodními podmínkami pro osoby a společnosti oprávněné k prodeji, které jsou k dispozici na adrese www.dell.com/servicecontracts.

Koncoví uživatelé z oblasti Evropy, Blízkého východu a Afriky (EMEA), kteří kupují značkové výrobky a služby Dell od prodejce nebo distributora: Pokud jste zakoupili službu od distributora/prodejce vystupujícího jako třetí strana, případná smlouva týkající se prodeje a dodání služby bude uzavřena mezi vámi a tímto distributorem/prodejcem jako třetí stranou. S ohledem na prodej a dodání služby neexistuje žádný přímý smluvní vztah mezi vámi a společností Dell, a to i v případě, kdy společnost Dell zajišťuje vámi zakoupenou službu pro distributora/prodejce jako subdodavatel. Služba bude poskytována v souladu s podmínkami samostatně smlouvy uzavřené mezi vámi a distributorem/prodejcem vystupujícím jako třetí strana, avšak přesto bude i nadále podléhat podmínkám, definicím, rozsahu a omezením stanoveným tímto popisem služby. Svůj souhlas s tím, že považujete tento popis služby a smlouvy začleněné odkazem do tohoto dokumentu za závazné, vyjádříte objednávkou těchto služeb, využitím těchto služeb nebo souvisejícího softwaru nebo kliknutím na tlačítko či zaškrtnutím políčka „Souhlasím“ na webu dell.com v souvislosti s nákupem nebo v rámci softwarového rozhraní Dell. Pokud tento popis služby přijímáte v zastoupení určité společnosti nebo jiné právnické osoby, prohlašujete, že máte oprávnění zavázat tento subjekt tímto popisem služby. V takovém případě se budou označení „vy“ nebo „zákazník“ vztahovat na tento subjekt.

Rozsah smlouvy o poskytování služeb

Služba poskytuje možnosti technické podpory, náhradní díly a související pracovní služby k zajištění oprávněných oprav. Příslušná úroveň odezvy služby je uvedena na formuláři objednávky zákazníka, potvrzení objednávky, objednávce, faktuře nebo účtence (souborně dále jen „formulář objednávky“) podporovaného produktu (podporovaných produktů). Dostupné úrovně odezvy služeb se liší podle zeměpisného umístění zákazníka a mohou obsahovat následující

- Služba Return for Repair (Vrácení k opravě): Služby Mail-In (Zaslání poštou; MIS), Carry-In (Fyzické přinesení; CIS), Collect and Return (Vyzvednutí a vrácení)
- Služba Parts Only (Pouze díly)
- Služba Next Business Day Onsite (Následující pracovní den na místě; NBD)
- Služba Advanced Exchange (Rozšířená výměna)

Služba nezahrnuje následující činnosti

Omezení krytí služby:

- Pomoc týkající se softwaru operačního systému
- Pomoc týkající se databáze
- Výměna médií v případě softwaru jiných značek než Dell (např. Microsoft® Office) či softwaru, který společnost Dell s novými podporovanými produkty již nedodává
- Pomoc při konfiguraci, optimalizaci, instalaci, přemístění a upgradech
- Kritické monitorování centra Global Command Center
- Pohotovostní vyslání či zákazником stanovené stupně závažnosti události
- Správa případů či řízení eskalací
- Záruka, opravy či jakýkoli jiný typ služeb požadovaných pro produkty jiných společností než Dell (pokud není uvedeno jinak)
- Doplnky, operační doplňkový materiál, periferie či díly jako baterie, rámce či kryty
- Jakákoli obnova či přenos dat
- Oprava poškození či vad podporovaných produktů, které jsou čistě kosmetické a nemají vliv na funkčnost zařízení
- Odstranění virů
- Servis zařízení poškozeného v důsledku nesprávného použití, nehody či zneužití podporovaného produktu a jeho součástí (zejména v důsledku použití: nesprávného napájecího napětí nebo nesprávných pojistek, použití nekompatibilních zařízení a příslušenství, nesprávné nebo nedostatečné ventilace nebo nedodržení provozních pokynů) upravovaní, nevhodného fyzického nebo provozního prostředí, nesprávné údržby prováděné zákazníkem (nebo jím pověřenou osobou)
- Opravy, které jsou nezbytné v důsledku potíží se softwarem nebo v důsledku změn, úprav či oprav provedených kýmoli jiným než společností Dell, autorizovaným prodejcem či poskytovatelem služeb společností Dell nebo zákazníky s využitím dílů vyměnitelných zákazníkem (CSR, jak je definováno níže)

Kontaktování společnosti Dell, pokud požadujete služby

Všechny nabídky služeb Basic Hardware Service (Základních hardwarových služeb), s výjimkou služby Parts Only (Pouze díly), opravňují k využití následujících technických služeb a podpory:

- Služby telefonické podpory, které zajišťují řešení potíží s hardwarem v místní pracovní době, kromě místních státních svátků
- Služby technické podpory prostřednictvím okamžitého online chatu a e-mailu

Poznámka: Nabídka služeb se může lišit v závislosti na geografické oblasti. U podporovaných produktů zakoupených od prodejce společnosti Dell se zákazník může obrátit na společnost Dell nebo jejího prodejce a určit příslušnou úroveň odezvy služby pro podporované produkty zákazníka

Řešení technických služeb s nízkou úrovní naléhavosti: V případě potíží s nízkou úrovní naléhavosti a pro řešení svépomocí doporučujeme kontaktovat službu technické podpory společnosti Dell prostřednictvím okamžitého online chatu a e-mailu dostupných na adrese www.support.dell.com

Řešení po telefonu: Technici služeb Basic Hardware Service (Základních hardwarových služeb) (tj. jen „technici společnosti Dell“) jsou telefonicky k dispozici v pracovních hodinách od pondělí do pátku, kromě místních státních svátků. Místní telefonní čísla telefonické podpory najdete na adrese www.support.dell.com.

Dříve, než se obrátíte na společnost Dell, zajistěte dostupnost následujících položek:

- Výrobní číslo (jak je definováno níže), kód Express Service Code a číslo modelu podporovaného produktu
- Popis problému a případných kroků k odstranění problému, které jste podnikli dříve, než jste se obrátili na společnost Dell.
- Číslo případu, pokud již bylo při předchozím kontaktu se společností Dell přiděleno.
- Fyzický přístup k podporovanému produktu během procesu odstraňování problému.

Technici společnosti Dell také u podporovaného produktu ověří úroveň služeb a poskytnou zákazníkovi pomoc při provedení kroků odstraňování problému, které pomohou potíže blíže určit. Technik společnosti Dell může zákazníka požádat, aby otevřel pevný obal produktu, odebral hardware, manipuloval se softwarem či provedl jiné diagnostické aktivity

2 Pokud již skončila příslušná platná záruční lhůta podporovaného produktu nebo problém nespadá do rozsahu této služby, diagnostika a odstranění problému může být i přesto k dispozici, avšak za příplatek

Náhradní díly

Některé součásti jsou speciálně navrženy pro snadné vyjmutí a výměnu zákazníkem, a to bez ohledu na zakoupenou úroveň služby. Tyto díly jsou označeny jako vyměnitelné zákazníkem (říká se jim „CSR“). Pokud technik společnosti Dell během diagnostiky stanoví, že lze oprávněnou opravu provést pomocí dílu CSR, společnost Dell odá díly CSR přímo zákazníkovi. Způsob dopravy dílu CSR se liší v závislosti na úrovni služby, kterou si zákazník zakoupil. Náhradní díly pro zákazníky se službou Next Business Day (Následující pracovní den) budou odeslány tak, aby bylo zajištěno doručení následující pracovní den. Náhradní díly pro zákazníky se službou Return for Repair (Vrácení k opravě) budou odeslány pozemní přepravní službou.

Jestliže technik společnosti Dell určí, že je nutná výměna dílu nebo vrácení systému, zákazník bude informován o dalších krocích, které je třeba podniknout. V závislosti na úrovni služeb zakoupených zákazníkem budou k dispozici následující možnosti.

Možnosti služby Return for Repair (Vrácení k opravě)

K dispozici jsou tři typy služby Return for Repair (Vrácení k opravě): služba Mail-In (Zaslání poštou; MIS), Carry-In (Fyzické přinesení; CIS) a Collect and Return (Vyzvednutí a vrácení)

Služba Mail-in Service (Zaslání poštou; MIS)

Službu Mail-in (Zaslání poštou) zahájíte, zavoláte-li technickou podporu společnosti Dell výše uvedeným způsobem. Technik společnosti Dell během diagnostiky určí, zda daný problém vyžaduje, aby byl podporovaný produkt odeslán do opravy určené společností Dell k provedení kvalifikované opravy. Obvyklý časový cyklus, včetně odeslání do a z opravy, je deset (10) pracovních dní od data odeslání produktu zákazníkem společností Dell.

Služba Carry-In Service (Fyzické přinesení; CIS)

Služba Carry-In (Fyzické přinesení) představuje „osobní doručení“ produktu. Tuto službu zahájíte, zavoláte-li technickou podporu společnosti Dell výše uvedeným způsobem. Během procesu telefonického odstraňování problémů technik společnosti Dell určí, zda je problém způsoben vadou hardwaru: Pokud ano, zákazník bude požádán, aby podporovaný produkt dodal (na vlastní náklady) do opravy určené společností Dell nebo do místa dodání. Standardní servisní hodiny jsou místní provozní hodiny, 5 dní v týdnu kromě místních státních svátků. Kvalifikované opravy budou prováděny v souladu s časem odezvy uvedeným na objednávce zákazníka. Jakmile bude podporovaný produkt opraven, společnost Dell bude zákazníka kontaktovat, aby s ním sjednala zpětný odběr produktu. Úroveň zařizování se může u opravárenských služeb lišit podle země a města.

Služba Collect and Return (Vyzvednutí a vrácení)

Službu Collect and Return (Vyzvednutí a vrácení) zahájíte, zavoláte-li technickou podporu společnosti Dell výše uvedeným způsobem. Bude-li u podporovaného produktu diagnostikována kvalifikovaná oprava, kterou nelze vyřešit prostřednictvím telefonického odstraňování problémů s technikem společnosti Dell, podporovaný produkt bude vyzvednut zástupcem společnosti Dell a doručen do opravy určené společností Dell. Tato služba zahrnuje práci a opravu nebo výměnu dílu v hlavní systémové jednotce, včetně monitoru, klávesnice či myši, a to pokud nebyly objednány samostatně. Kvalifikované opravy budou prováděny v souladu s časem odezvy uvedeným na objednávce zákazníka. Jakmile bude podporovaný produkt opraven, bude vrácen zákazníkovi. Úroveň zařizování se může u opravárenských služeb lišit podle země a města.

Postup při přepravě: Technik společnosti Dell vám během diagnostiky vysvětlí, jak daný produkt vrátit do opravy určené společností Dell. Podporovaný produkt je třeba odeslat na adresu poskytnutou technikem společnosti Dell a je třeba jej zřetelně označit „číslem autorizace vrácení“. Číslo autorizace vrácení vám poskytne technik společnosti Dell. Pro urychlení opravy nebo výměny přiložte v dopise stručný popis problému. Zabalte produkt, který chcete vrátit, do původního obalu. Nemáte-li k dispozici původní obal, technik společnosti Dell vám může pomoci a obal poskytnout, avšak tato služba může být zpoplatněna.

Opatření při přepravě: Zákazník by neměl posílat příručky, důvěrné, chráněné či osobní údaje a vyměnitelná média jako disky, disky DVD, karty PC atd. Společnost Dell neodpovídá za ztrátu či poškození dat, médií nebo důvěrných, chráněných či osobních údajů zákazníka.

Služba Parts Only (Pouze díly)

U zákazníků se službou Parts Only (Pouze díly) společnost Dell podporuje kvalifikované opravy tím, že zákazníkovi umožňuje požádat o výměnu dílu. Je možné, že společnost Dell zajistí výměnu celých jednotek, a nikoli jednotlivých dílů. V takovém případě společnost Dell společně s každým náhradním dílem zašle předplacený přepravní obal, který zákazník použije k vrácení původního vadného dílu společností Dell. Služba Parts Only (Pouze díly) nezahrnuje telefonické odstraňování problémů ani jiné druhy vzdálené pomoci.

Služba Next Business Day On-site (Následující pracovní den na místě)

V případě zákazníků se službou Next Business Day Onsite (Následující pracovní den na místě) technik společnosti Dell během telefonického odstraňování problémů určí, zda je v rámci podpory kvalifikované opravy nutné vyslat na místo

servisního technika. U služby Next Business Day Onsite (Následující pracovní den na místě) obvykle technik dorazí na místo následující pracovní den. Tato služba podléhá konkrétním omezením a podmínkám:

- Technici jsou k dispozici od pondělí do pátku od 8:00 do 18:00 místního času, kromě místních svátků
- Obecně platí, že nárok na službu následující pracovní den vzniká u telefonických hovorů uskutečněných se společností Dell před 17:00 místního času. Toto pravidlo však může podléhat regionálním rozdílům. Potřebujete-li zjistit lhůtu pro své geografické umístění, obraťte se na technika společnosti Dell.
- V případě, že na pracoviště zákazníka dorazí technik a jsou zapotřebí další díly či zdroje, práce mohou být až do doručení dalších dílů či zdrojů dočasně pozastaveny.

Zmeškání servisního technika: Jestliže nebude zákazník nebo jím pověřený zástupce přítomen při příjezdu technika na místo, technik nebude moci požadovanou službu provést. Pokud to bude možné, servisní technik zanechá na místě lístek, a bude tak zákazníka informovat o své návštěvě. Nastane-li tato situace, může zákazník zaplatit dodatečný poplatek za následné objednání služby.

Služba Advanced Exchange (Rozšířená výměna)

V případě zákazníků se službou Advanced Exchange (Rozšířená výměna) může společnost Dell v rámci podpory oprávněné výměny dodat do obchodního místa zákazníka náhradní produkt. Náhradní produkt bude zaslán pozemní přepravou. V některých případech může být dle uvážení společnosti Dell na místo vyslán také servisní technik, který výměnu či instalaci náhradního produktu provede. Zákazník je po obdržení náhradního produktu povinen vrátit vadný podporovaný produkt společnosti Dell tak, že vadný podporovaný systém během 3 pracovních dnů doručí na kontaktní místo přepravce. Pokud zákazník vadnou položku nevrátí, bude účtován poplatek.

Aktualizace softwaru pro úložiště Dell EqualLogic

Služba Basic Hardware Service (Základní hardwarová služba) pro vybrané podporované produkty Dell EqualLogic, včetně řady Dell EqualLogic P5, zahrnuje jak údržbu aktualizací softwaru, tak zavedení nových funkcí firmwaru a základního softwaru, jako jsou například SAN HQ, Auto Snapshot Manager a sada nástrojů pro integraci hostitele (platí pro časové období služby uvedené na faktuře zákazníka).

Změny a opravy chyb Společnost Dell pravidelně vycavá změny a opravy chyb příslušného softwaru podnikového úložiště EqualLogic pro účely zachování kompatibility operačního systému a/nebo databázi a provedení případných oprav chyb, zástupných řešení a/nebo oprav potřebných k zachování souladu s dokumentací podporovaného produktu

Nové verze. Nové verze či vydání příslušného softwaru podnikového úložiště EqualLogic jsou společností Dell obvykle dány k dispozici bez dalšího poplatku ze strany držitelů licence, a to v případě softwaru podnikového úložiště, který je instalován na podporovaných produktech krytých omezenou zárukou nebo roční službou či smlouvou o údržbě společnosti Dell. Nové verze se obecně skládají z vydání, která obsahují opravy a opravy chyb, změny odrážející rozšíření stávajících funkcí nebo změny zahrnující zcela nové vlastnosti, funkce či možnosti.

Poplatky za prodloužení služeb podpory Dell EqualLogic: www.Dell.com/ProSupport/EQLpricelist

Podpora různých výrobců

Společnost Dell s potěšením nabízí služby Dell ProSupport pro různé výrobce (dále jen „služby pro různé výrobce“) pro vybavení od jiných výrobců než společností Dell (dále jen „podporované produkty různých výrobců“, jak jsou definovány níže) v souladu s tímto popisem služby. Tato služba poskytuje možnosti technické podpory (telefonické), náhradní díly a pracovní služby k zajištění dobrého provozního stavu systému po dobu trvání zakoupené služby (dále jen „oprávněné opravy pro různé výrobce“). Období pokrytí pro jednotlivá zařízení jsou uvedena v kupní smlouvě nebo objednávkovém formuláři zákazníka souvisejících se zakoupením této služby.

Tyto služby pro různé výrobce jsou k dispozici pro produkty různých výrobců na bázi jednotlivých zařízení tak jak stanoví společnost Dell.

Možnosti úrovně služeb

Služby různých výrobců pro produkty různých výrobců (se zárukou nebo bez záruky OEM) jsou k dispozici během období pokrytí, a to způsobem stanoveným v období služby zakoupeném pro jednotlivá zařízení. Příslušná úroveň odezvy služby je uvedena na objednávkovém formuláři zákazníka pro daný podporovaný produkt různých výrobců

4

- Služby telefonické podpory, které zajišťují řešení potíží s hardwarem v místní pracovní době, kromě místních státních svátků.
- Možnosti služeb na místě (podpora následující pracovní den na místě nebo 5 dnů v týdnu, 10 hodin denně – podpora na místě do 4 hodin)

Podporované produkty: Tato služba pro různé zákazníky je k dispozici u vybraných systémů jiných společností než Dell, které jsou ve standardní konfiguraci. Podporovaný produkt různých výrobců, na který se vztahuje tento popis služby, je uveden na faktuře pro zákazníka společnosti Dell. Tento popis služby se však nevztahuje na software a periferní zařízení. Zákazník musí zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služeb pro každý podporovaný produkt různých výrobců (popis služby se například NEVZTAHUJE na tiskárnu připojenou k oprávněnému systému, jestliže tato tiskárna nemá samostatnou smlouvu o podpoře). Každý podporovaný produkt různých výrobců bude označen svým sériovým číslem výrobce OEM nebo jiným určeným sériovým číslem (dále jen „výrobní číslo různých výrobců“). Je možné, že se tento popis služby bude vztahovat na další produkty nebo že lze další produkty přidat do seznamu podporovaných produktů různých výrobců, a to v závislosti na oblasti, geografickém umístění, nebo jazyku. Podrobné informace o podporovaných produktech různých výrobců pro tuto službu vám poskytne obchodní zástupce společnosti Dell.

Další informace

- Společnost Dell nepřebírá od žádného výrobce záruční povinnosti, pokud jde o podporované produkty různých výrobců.
- Společnost Dell nepřebírá od žádného výrobce záruční povinnosti pokud jde o software ani nebude provádět údržbu softwaru jakéhokoli druhu na základě této smlouvy.
- **Podporované verze.** Zákazník je povinen udržovat software a podporované produkty různých výrobců na minimální úrovni či konfiguraci stanovené výrobcem při vydání, jak je uvedeno na webu výrobce OEM. Zákazník je dále povinen zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru nebo následných verzí tak, jak bude výrobce OEM požadovat za účelem zachování nároku podporovaných systémů různých výrobců na tuto službu pro různé výrobce.
- **Omezení odpovědnosti:** Bez ohledu na samostatnou smlouvu uzavřenou se společností Dell platí, že není-li společnost Dell schopna zajistit dobrý provozní stav zákaznickova podporovaného produktu různých výrobců, celková odpovědnost společnosti Dell vůči zákazníkovi vyplývající z tohoto popisu nebo ve spojení s tímto popisem služby nebudou překročit menší z následujících dvou částek: a) poplatky splatné nebo zaplacené zákazníkem společností Dell za obouhromy dvanácti (12) měsíců, na základě tohoto popisu služby nebo b) výměna celé obdobně jednotky

Podpora Dell PowerConnect

Služba Basic Hardware Service (Základní hardwarová služba) pro produkty Dell PowerConnect zahrnuje odstraňování problémů s hardwarem, nápravu, a po dobu prvních 90 dnů také diagnostiku a odstraňování problémů se softwarem. Podpora služeb je k dispozici v pracovní době a odezva je upravena základní smlouvou o poskytování služby.

Základní hardwarová podpora PowerConnect

V rámci hardwarové podpory PowerConnect jsou zahrnuty následující položky

- Zapnutí
- Konektivita portů
- SFP/GBIC
- Ventilátory / zdroje napájení
- Přístup k aktualizacím a informacím o firmwaru na webu Support.Dell.com tak, jak jsou dostupné

Omezená softwarová podpora PowerConnect po dobu prvních 90 dnů

Společnost Dell zaručuje, že bude pro operační systém přepínače po dobu devadesáti (90) dnů od data zakoupení zajišťovat pomoc při opravě poruch

Služby, které nejsou zahrnuty v omezené softwarové podpoře

Další služby, jako je například instalace, konfigurace, návrh či poradenství nejsou zahrnuty, ale lze je zakoupit samostatně prostřednictvím služeb Remote Advisory Services (Služby vzdáleného poradenství, RAS)

Další softwarová podpora při opravě poruch a omezená pomoc poskytnutím postupů nejsou zahrnuty avšak jsou dostupné prostřednictvím smlouvy o poskytování služby ProSupport

Další smluvní podmínky

1. Podporované produkty

Tato služba je dostupná pouze u podporovaných produktů, k nimž patří Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, a vybraných tiskáren společnosti Dell zakoupených se standardní konfigurací. Podporované produkty jsou pravidelně přidávány. Aktuální seznam služeb, které jsou k dispozici pro vaše produkty Dell i produkty jiných výrobců než Dell, je k dispozici u obchodního zástupce společnosti Dell.

Jednotlivé podporované produkty jsou označeny sériovým číslem (dále jen „výrobní číslo“). Zákazník musí pro každý podporovaný produkt zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služby. Zakoupíte-li například tiskárnu s notebookem, smlouva o poskytování služby uzavřená na notebook tiskárnu nepokrývá. Tiskárna i notebook musí mít vlastní samostatnou smlouvu o poskytování služby. Při kontaktování společnosti Dell ohledně této služby uveďte výrobní číslo podporovaného produktu.

2. Služby podpory

A. Omezená záruka na hardware. Oprávněné opravy podporovaných produktů zahrnují možnosti technické podpory (telefon, Internet atd.), náhradní díly a související pracovní služby k zajištění opravy nebo výměny v případě výrobních vad v rámci lhůty omezené záruky na hardware, která je platná pro podporované produkty zákazníka. Chcete-li se seznámit s omezenou zárukou na hardware společnosti Dell, naleznete ji na adrese www.dell.com/Warranty. Mimo území USA je tato záruka také zveřejněna na místním webu Dell.com.

B. Omezení krytí hardware. Mohou platit omezení krytí hardware. Nabídky služeb, které rozšiřují tato hardwarová omezení, mohou být k dispozici za příplatek. Informace o záruce naleznete na adrese www.Dell.com/Warranty nebo na místním webu Dell.com. Další informace vám také sdělí analytik technické podpory společnosti Dell.

C. Instalace náhradních dílů. Některé součásti jsou speciálně navrženy pro snadné vyjmutí a výměnu zákazníkem, a to bez ohledu na zakoupenou úroveň odezvy služby. Tyto součásti jsou označeny jako CSR. Pokud analytik technické podpory společnosti Dell během diagnostiky stanoví, že lze oprávněnou opravu provést pomocí dílů CSR, společnost Dell dodá díly CSR přímo zákazníkovi. Díly CSR se dělí na dvě třídy.

- Volitelné díly CSR. Volitelné díly CSR jsou navrženy tak, aby umožňovaly snadnou instalaci zákazníkem. V závislosti na typu služby zakoupené s podporovaným produktem však společnost Dell může na místo vyslat svého technika, který výměnu dílů provede.
- Povinné díly CSR. Povinné díly CSR jsou navrženy tak, aby umožňovaly snadnou instalaci zákazníkem. Společnost Dell neposkytuje instalační pracovní služby za účelem instalace povinných dílů CSR. Pokud zákazník vyžaduje, aby společnost Dell a/nebo její autorizovaný prodejce tyto díly vyměnil, bude za tuto službu zákazníkovi účtován poplatek. Společnost Dell se může tohoto poplatku zříci u omezeného počtu služeb podpory, jako je například ProSupport.

D. Výměna celé jednotky. Pokud analytik stanoví, že je součástí vadného podporovaného produktu snadno odpojitelná a připojitelná (jako klávesnice nebo monitor) nebo by měla být u podporovaného produktu vyměněna celá jednotka, vyhraňuje si společnost Dell právo poslat zákazníkovi celou náhradní jednotku. Pokud technik společnosti Dell dodá zákazníkovi náhradní jednotku, musí zákazník odevzdat vadný systém nebo jeho součásti technikovi společnosti Dell. V případě, že si zákazník u daného systému zakoupil službu Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk), může si dané pevné disky ponechat. Pokud zákazník neodevzdá vaonou jednotku technikovi společnosti Dell, jak je popsáno výše, nebo pokud (v případě, že náhradní jednotka nebyla doručena osobně technikem společnosti Dell) vaonou jednotku nevíte do deseti (10) dnů, zákazník souhlasí, že společnost Dell náhradní jednotku, uhradí podle obdržené faktury. Pokud zákazník nezaplatí fakturu do deseti (10) dnů po jejím obdržení, může společnost Dell kromě jiných dostupných zákonných práv a opatření využít práva odstoupení od tohoto popisu služby.

E. Uskladněné díly. Společnost Dell momentálně skladuje díly na různých místech po celém světě. Vybrané díly nemusí být uloženy ve skladu, který je pracovišti zákazníka nejbližší. Jestliže díl potřebný k opravě podporovaného produktu není k dispozici v zařízení společnosti Dell v blízkosti zákaznickova pracoviště a tento díl musí být dopraven z jiného zařízení, bude zaslán prostřednictvím doručení přes noc. Zhodnotí se 2hodinová a 4hodinová skladová místa skladují kritické systémové komponenty stanovené společností Dell. Kritická komponenta je ta část, jejíž selhání brání systému ve vykonávání základních funkcí. Díly, které nejsou považovány za kritické, zahrnují zejména: software, disketové jednotky, jednotky medií, modemy, reproduktory, zvukové karty, jednotky ZIP, monitory, klávesnice a myši. Zákazník získá 2hodinové nebo 4hodinové díly pouze tehdy, pokud zakoupil odpovídající smlouvu o poskytování služby podporující dodávku kritických dílů a pokud se podporovaný produkt nachází v podporované oblasti pokrytí stanovené společností Dell.

F. Vlastnictví servisních dílů. Všechny servisní díly vyjmuté z podporovaného produktu a vrácené společnosti Dell jsou majetkem společnosti Dell. Jestliže zákazník obdrží náhradní díly od společnosti Dell, musí společnost Dell zaplatit aktuální maloobchodní cenu za jakékoli servisní díly vyjmuté ze systému a držené zákazníkem (kromě pevných disků ze systémů, na

61/2012

kteře se vztahuje služba Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk)) Při provádění záručních oprav používá společnost Dell nové a repasované díly vyrobené různými výrobci

3. Doba trvání služby

Počátek platnosti této smlouvy nastává k datu podání objednávky a trvá po dobu trvání služby „Doba trvání služby“ započne datem zakoupení a trvá po dobu uvedenou na formuláři objednávky Počet systémů, licencí, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů či koncových uživatelů, pro něž zákazník zakoupil jednu nebo více služeb, sazba nebo cena a příslušná doba trvání služby pro každou z nich jsou uvedeny na formuláři objednávky zákazníka Není-li mezi společností Dell a zákazníkem písemně sjednáno jinak, zákazník touto smlouvou kupuje služby výhradně pro své vlastní interní použití, a nikoli k dalšímu prodeji nebo pro účely servisního oddělení

4. Povinnosti zákazníka

A. Oprávnění udělit přístup. Zákazník prohlašuje a zaručuje, že pro sebe i pro společnost Dell zajistí oprávnění k přístupu a užívání podporovaného produktu (včetně všech jeho hardwarových a softwarových komponent i dat v něm uložených) za účelem poskytování těchto služeb Pokud již zákazník tato oprávnění nevládní, je jeho povinností je na vlastní náklady zajistit, a to před tím, než požádá společnost Dell o provedení služeb.

B. Spolupráce s telefonickým analytikem a technikem přítomným na místě. Zákazník se zavazuje spolupracovat s telefonickým analytikem a s technikem společností Dell přítomnými na místě a dodržovat jejich pokyny. Zkušenosti dokazují, že většinu systémových potíží a chyb lze napravit spoluprací uživatele s analytikem či technikem prostřednictvím komunikace po telefonu.

C. Povinnosti na místě. V případech, kdy služby vyžadují zásah na místě, musí zákazník poskytnout volný, bezpečný a dostatečný přístup k zařízením zákazníka a k podporovaným produktům Dostatečným přístupem se rozumí také dostatečný pracovní prostor, elektřina a místní telefonní linka Je třeba také poskytnout monitor nebo displej, myš (nebo polohovací zařízení) a klávesnici (společností Dell zdarma), jestliže systém tyto prvky neobsahuje

D. Údržba softwaru a podporované verze. Zákazník musí udržovat software a podporované produkty na minimální úrovni aktualizace či konfigurace, tak jak byly při vydání stanoveny společností Dell v systému PowerLink v případě uloženého zařízení Dell FMC nebo EqualLogic™, nebo na stránkách www.support.dell.com v případě dalších podporovaných produktů Zákazník musí také zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru a následných verzí tak, jak stanoví společnost Dell za účelem zachování nároku podporovaných produktů na tuto službu

E. Zálohování dat. Před spuštěním této služby společností Dell provede zálohu veškerých stávajících dat a programů ve všech dotčených systémech SPOJENOST DFI I NENESE ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU NEBO OBNOVENÍ DAT ČI PROGRAMŮ nebo za ztrátu možnosti používat systém v důsledku této služby nebo souvisejících činností podpory či opomenutí, včetně zanedbání ze strany společnosti Dell nebo poskytovatele služeb z řad třetí strany.

F. Záruky třetích stran. U těchto služeb může být nutné, aby měla společnost Dell přístup k hardwaru či softwaru, který nebyl vyroben společností Dell. Záruky některých výrobců mohou pozbýt platnosti, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell či kdokoli jiný než dotyčný výrobce Je povinností zákazníka ujistit se, že poskytování služeb společností Dell nebude mít vliv na tyto záruky, a pokud ano, musí se ujistit, že dopad bude pro něj přijatelný Společnost Dell neodpovídá za záruky třetích stran ani za vliv, který na tyto záruky mohou mít služby poskytované společností Dell

5. Důležité doplňující informace

A. Přeložení. Jakmile byla tato služba naplánována, jakékoli změny tohoto harmonogramu musí být provedeny nejméně 8 kalendářních dnů před datem podle harmonogramu a musí být společností Dell sděleny písemně Pokud zákazník tuto službu přeloží 7 nebo méně dnů před plánovaným datem, bude účtován poplatek za přeložení, který nepřesáhne 25 % ceny zaplacené zákazníkem za dané služby.

B. Oprávněné omezení rozsahu služeb. Společnost Dell může odmítnout poskytnout služby, jestliže by podle jejího názoru jejich poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro ni nebo poskytovatele služeb společností Dell, nebo jestliže jsou vyžadovány služby mimo rozsah, který společnost Dell zajišťuje Společnost Dell nese odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění ve výkonu z důvodu jakýchkoli příčinou, nad kterou nemá kontrolu Služby se vztahují pouze na použití, k nimž byl podporovaný produkt určen

C. Volitelné služby. Volitelné služby (včetně jednobodové podpory, instalace, poradenství, řízených a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell a liší se v závislosti na umístění zákazníka. Volitelné služby mohou vyžadovat samostatnou smlouvu se společností Dell V případě, že taková smlouva chybí, jsou volitelné služby poskytovány na základě této smlouvy.

D. Postoupení. Společnost Dell je oprávněna tuto službu a/nebo popis služby postoupit oprávněným poskytovatelům služeb působícím jako třetí strana

E. Zrušení. Společnost Dell může tuto službu kdykoli během doby platnosti služby zrušit z libovolného z následujících důvodů

- Zákazník neuhradí celou částku za tuto službu v souladu s fakturačními podmínkami
- Zákazník odmítne spolupracovat s analytikem podpory nebo technikem na místě
- Zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v tomto popisu služby

Pokud společnost Dell tuto službu zruší, odešle zákazníkovi písemné oznámení o zrušení služby na adresu uvedenou na faktuře zákazníka. V tomto oznámení bude uveden důvod odstoupení od poskytování služby a datum, kdy odstoupení vstoupí v platnost, což bude nejméně deset (10) dní od data, kdy společnost Dell odešle oznámení o odstoupení od poskytování služby zákazníkovi, pokud zákon státu nevyžaduje jiná ustanovení o odstoupení od poskytování služby, která nelze smluvně změnit. Pokud společnost Dell odstoupí od služby v souladu s tímto odstavcem, zákazník nemá nárok na vrácení peněz ani poplatků uhrazených či splatných společností Dell

F. Zeměpisná omezení a přemístění. Služba bude dodána do místa uvedeného na faktuře zákazníka. Tato služba není poskytována ve všech oblastech. Možnosti služeb, včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory a doby, za kterou dorazí technik na místo, se liší dle regionu. Některé možnosti mohou být v geografické oblasti působení zákazníka nedostupné. Závazek společnosti Dell poskytovat tyto služby u přemístěných podporovaných produktů se řídí dostupností místních služeb a může podléhat dalším poplatkům, kontrolám a opětovné certifikaci přemístěných podporovaných produktů dle aktuálně stanovených sazeb společnosti Dell za čas, materiál a poradenství. Zákazník poskytne společnosti Dell zdarma dostatečný a bezpečný přístup ke svému zařízení, aby mohla společnost Dell splnit své závazky

G. Převod služby. V souladu s omezeními stanovenými v popisu služby může zákazník tuto službu převést na třetí stranu, která zakoupí celý podporovaný produkt zákazníka před vypršením termínu platnosti služby platné v dané době za předpokladu, že zákazník je původním kupcem podporovaného produktu a této služby, nebo v případě, že si zákazník podporovaný produkt a tuto službu zakoupil u původního vlastníka (nebo předchozího postupitele) a v souladu se všemi postupy převodu, které jsou k nalezení na www.support.dell.com. Může být uplatněn poplatek za převod. Vezměte na vědomí, že pokud zákazník nebo postupitel zákazníka přemístí podporovaný produkt do zeměpisného umístění, ve kterém není služba dostupná nebo se neposkytuje za stejnou cenu, jakou zákazník za tuto službu uhradil, nemusí se na zákazníka vztahovat pokrytí nebo pro něj může vyplývat další poplatek za udržování stejných kategorií podpory v novém místě. Jestliže se zákazník rozhodne, že tyto dodatečné poplatky neuhradí, může být služba automaticky změněna na kategorii podpory, které jsou k dispozici za takovou nebo nižší cenu v tomto novém umístění bez možnosti vrácení peněz.

Další informace o kterékoli naší nabídce služeb vám sdělí zástupce společnosti Dell nebo je naleznete na adrese www.dell.com/services

Dostupnost se může lišit podle jednotlivých zemí. Máte-li zájem o další informace, doporučujeme zákazníkům a prodejním partnerům společnosti Dell kontaktovat své obchodní zástupce

© 2011 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Ochranné známky a obchodní názvy mohou být v tomto dokumentu použity také v souvislosti s právními subjekty, které si na tyto ochranné známky a názvy svých produktů činí nárok. Specifikace jsou správně k čelu vyoání, ale mohou se kdykoli bez upozornění změnit nebo nemusí být k dispozici. Společnost Dell a její pobočky nenesou zodpovědnost za chyby nebo opomenutí v listu nebo na fotografiích. Platí prodejní podmínky společnosti Dell. Tyto podmínky jsou k dispozici na adrese www.dell.com. Tiskovaná kopie prodejních podmínek společnosti Dell je k dispozici na vyžádání.